Journal : **Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)**
Publisher : **Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri**
ISSN : **3032-6036**
Volume / Issue / Year/ Page : **3/ 4 /2026: Oktober / 380-392**

PENGARUH *USER EXPERIENCE* TERHADAP PENGGUNAAN BERKELANJUTAN MOBILE BANKING MUAMALAT DIN DENGAN LITERASI DIGITAL

Tiara Raflesia Haryadi[1]*, Oktafian Histori[2], Ranas Wijaya[3]
[1,2,3]Institut Agama Islam Negeri Curup
[1]tiararaflesia74@gmail.com [2]oktafian@iaincurup.ac.id
[3]ranaswijaya@iaincurup.ac.id
*Penulis Korespondensi

Informasi Artikel

Pengajuan	:	01-08-2026
Peninjauan	:	15-08-2026
Revisi	:	30-09-2026
Dietrima	:	30-09-2026
Diterbitkan	:	30-10-2026

Kata Kunci
Literasi Digital, Mobile Banking, Penggunaan Berkelanjutan, User Experience (UX).

Abstrak

Penggunaan layanan mobile banking semakin berkembang, namun keberlanjutan penggunaan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN, menganalisis pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan, serta menganalisis peran Literasi Digital dalam memoderasi pengaruh User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan ruang lingkup terbatas pada guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo. Sampel penelitian berjumlah 34 guru yang menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Analisis meliputi evaluasi outer model, inner model, dan pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa User Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,404, t-statistic sebesar 4,211, dan p-value sebesar 0,000. Literasi Digital juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,237, t-statistic sebesar 2,084, dan p-value sebesar 0,037. Sementara itu, Literasi Digital tidak memoderasi pengaruh User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan, dengan nilai koefisien interaksi (β) sebesar −0,028, t-statistic sebesar 0,188, dan p-value sebesar 0,546. Dengan demikian, pada konteks studi kasus ini, Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN lebih dipengaruhi oleh User Experience dan Literasi Digital secara langsung daripada interaksi keduanya. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Muamalat untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna sekaligus memperkuat edukasi literasi digital guna mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini terbatas pada guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo dengan jumlah sampel 34 responden sehingga generalisasi ke seluruh pengguna Mobile Banking Muamalat DIN perlu dilakukan secara hati-hati.

How To Cite : Haryadi, T. R., Histori, O., & Wijaya, R. (2026). Pengaruh *user experience* terhadap penggunaan berkelanjutan mobile banking Muamalat DIN dengan literasi digital. *Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE), 3*(4), 380–392. https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.4376

DOI: https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.4376

This is an open access article under https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam sektor ekonomi dan keuangan. Inovasi teknologi informasi mendorong transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menuju layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan secara daring melalui perangkat elektronik.[1] Transformasi tersebut ditandai dengan semakin berkembangnya digital banking dan mobile banking yang menawarkan kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Kondisi ini mendorong industri perbankan untuk tidak hanya menyediakan fitur layanan yang lengkap, tetapi juga menciptakan pengalaman penggunaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.[2]

Dalam perspektif Islam, pemanfaatan teknologi dapat ditempatkan sebagai bagian dari upaya manusia dalam mengembangkan pengetahuan dan kemudahan dalam kehidupan selama digunakan secara bertanggung jawab dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.[3] Hal ini sejalan dengan QS. An-Nahl ayat 78 yang menjelaskan bahwa Allah Swt. memberikan pendengaran, penglihatan, dan hati kepada manusia sebagai sarana untuk memperoleh pengetahuan. Dalam konteks penelitian ini, prinsip tersebut relevan dengan pentingnya kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital, termasuk layanan mobile banking berbasis syariah.[4] Oleh karena itu, aspek kemampuan pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam keberlanjutan penggunaan layanan digital.[5]

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi digital adalah *User Experience* (UX).[6] *User Experience* merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem atau aplikasi, yang mencakup kemudahan penggunaan, kejelasan navigasi, kenyamanan, kecepatan, tampilan antarmuka, serta kemampuan sistem dalam membantu pengguna mencapai tujuan tertentu.[7] Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan pengguna sehingga mendorong terbentuknya keinginan untuk menggunakan suatu aplikasi secara berkelanjutan.[8] Sebaliknya, pengalaman yang kurang baik dapat menimbulkan kebingungan, ketidaknyamanan, dan keengganan untuk kembali menggunakan aplikasi.[9]

Dalam layanan mobile banking, *User Experience* menjadi semakin penting karena hampir seluruh proses interaksi antara nasabah dan bank dilakukan melalui sistem digital. Pengguna tidak hanya menilai keberadaan fitur, tetapi juga bagaimana fitur tersebut dapat ditemukan, dipahami, dan digunakan secara mudah.[10] Dengan demikian, aplikasi mobile banking yang memiliki fitur lengkap belum tentu mampu mempertahankan penggunanya apabila pengalaman penggunaan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.[11]

Kondisi tersebut juga relevan dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia menyediakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sebagai sarana bagi nasabah untuk memperoleh layanan perbankan secara digital.[12] Aplikasi tersebut menyediakan berbagai layanan, antara lain transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta layanan transaksi lainnya. Kehadiran Muamalat DIN merupakan bagian dari upaya Bank Muamalat untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan perbankan syariah melalui teknologi digital.[13] Namun,

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

keberhasilan penggunaan aplikasi tidak hanya bergantung pada tersedianya layanan, tetapi juga pada pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi tersebut.[14]

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo, ditemukan bahwa sebagian besar guru di sekolah tersebut merupakan nasabah Bank Muamalat. Meskipun demikian, penggunaan aplikasi Muamalat DIN belum dilakukan secara optimal oleh seluruh guru. Beberapa guru masih mengalami kesulitan dalam memahami navigasi aplikasi, menemukan menu transaksi tertentu, serta memanfaatkan beberapa fitur yang tersedia. Selain itu, terdapat pengguna yang menganggap bahwa penggunaan mobile banking membutuhkan kemampuan dalam memahami teknologi digital. Fenomena tersebut menunjukkan adanya perbedaan kemampuan dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Muamalat DIN, meskipun mereka berada dalam lingkungan dan memiliki akses terhadap layanan perbankan yang relatif sama.

Pemilihan guru SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo sebagai subjek penelitian didasarkan pada karakteristik populasi yang memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian. Guru yang menjadi responden merupakan pengguna atau nasabah yang memiliki pengalaman terhadap layanan Bank Muamalat, sehingga dapat memberikan penilaian berdasarkan interaksi nyata dengan aplikasi Muamalat DIN. Lingkungan SDIT yang berbasis pendidikan Islam juga memberikan konteks yang relevan dengan penggunaan layanan perbankan syariah. Penelitian ini ditempatkan sebagai studi kasus dengan konteks populasi yang spesifik, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas kepada seluruh pengguna mobile banking, tetapi untuk memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel pada kelompok pengguna yang diteliti.

Selain *User Experience*, faktor lain yang diperkirakan berkaitan dengan penggunaan berkelanjutan adalah literasi digital. Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, menggunakan, dan memanfaatkan informasi serta teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab.[15] Dalam penggunaan mobile banking, literasi digital dapat membantu pengguna memahami fungsi aplikasi, mengenali fitur, melakukan navigasi, mengevaluasi informasi yang ditampilkan, serta menggunakan layanan digital secara lebih mandiri. Dengan demikian, semakin baik literasi digital pengguna, semakin besar kemungkinan pengguna mampu memanfaatkan aplikasi mobile banking secara optimal.

Dalam penelitian ini, literasi digital tidak hanya diposisikan sebagai faktor yang secara langsung memengaruhi penggunaan berkelanjutan, tetapi juga sebagai variabel moderasi. Pemilihan literasi digital sebagai moderasi didasarkan pada asumsi bahwa pengalaman terhadap suatu aplikasi tidak selalu menghasilkan perilaku penggunaan yang sama pada setiap pengguna. Pengguna dengan literasi digital yang tinggi memiliki kemampuan lebih baik dalam memahami dan beradaptasi terhadap sistem digital. Oleh karena itu, ketika pengguna menghadapi antarmuka, navigasi, atau fitur aplikasi yang kurang mudah dipahami, kemampuan literasi digital dapat membantu mereka mengatasi hambatan tersebut. Sebaliknya, pengguna dengan literasi digital yang lebih rendah dapat lebih mudah mengalami kesulitan ketika berinteraksi dengan aplikasi. Berdasarkan logika tersebut, literasi digital secara teoritis berpotensi mengubah kekuatan hubungan antara *User Experience* dan penggunaan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *User Experience* (UX)

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi mobile banking. Penelitian oleh Nindia Kartika Irawati dan Tauiq Wijaya menemukan bahwa *User Interface* dan *User Experience* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi BSI Mobile Banking, yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna mampu meningkatkan keterikatan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi perbankan digital.[7] Selain itu, penelitian oleh Nina Setiyawati dan Dwi Hosanna Bangkalang yang membandingkan pengalaman pengguna beberapa aplikasi mobile banking di Indonesia menunjukkan bahwa aspek UX seperti efisiensi, kemudahan penggunaan, dan kejelasan navigasi memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile banking.[16] Penelitian lain oleh Reynoldus Andrias Sahulata yang mengevaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi BNI Mobile Banking juga menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik menghasilkan penilaian positif pada aspek efisiensi, kejelasan, dan daya tarik aplikasi, sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.[17]

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna mobile banking, sebagian besar penelitian masih berfokus pada hubungan langsung tanpa mempertimbangkan faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada perbankan konvensional dan pada kelompok responden masyarakat umum atau generasi muda yang cenderung memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam mengkaji peran literasi digital sebagai variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *User Experience* terhadap penggunaan berkelanjutan, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty)* dengan mengkaji literasi digital sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *User Experience* dan penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN, serta menggunakan guru sebagai subjek penelitian yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan dengan objek penelitian pada studi sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas *User Experience* pada aplikasi mobile banking berpotensi memengaruhi penggunaan aplikasi secara berkelanjutan oleh nasabah. Namun, pengaruh tersebut kemungkinan tidak sama pada setiap individu karena dipengaruhi oleh tingkat literasi digital yang dimiliki pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis *pengaruh User Experience terhadap penggunaan berkelanjutan aplikasi mobile banking Muamalat DIN dengan literasi digital sebagai variabel moderasi pada guru di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo*. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Muamalat Indonesia dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada mobile banking Muamalat Din serta memperkuat program edukasi literasi digital bagi nasabah. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai perilaku pengguna teknologi digital dalam sektor perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *User Experience*, literasi digital, dan penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory research* dan pendekatan *cross-sectional*.[18] Penelitian dilaksanakan di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo, Kabupaten Rejang Lebong, dengan populasi sebanyak 34 pendidik

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

dan tenaga kependidikan. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Meskipun jumlah sampel relatif kecil, penggunaan PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk model prediktif dengan ukuran sampel terbatas dan model yang melibatkan variabel moderasi. Hasil penelitian dibatasi pada konteks responden yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi secara luas.[19]

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Instrumen disusun berdasarkan indikator dari penelitian terdahulu. *User Experience* (X) mengacu pada konsep Garrett dan Morville, penggunaan berkelanjutan (Y) mengacu pada *Expectation Confirmation Model* Bhattacherjee, sedangkan Literasi Digital (Z) mengacu pada konsep Gilster dan Belshaw. Definisi operasional variabel meliputi: UX yang mengukur pengalaman pengguna dalam menggunakan Muamalat DIN; penggunaan berkelanjutan yang mengukur kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi; dan literasi digital yang mengukur kemampuan menggunakan, memahami, menjaga keamanan, serta beradaptasi dengan teknologi digital.[20]

Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS 4. Evaluasi *outer model* meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Evaluasi *inner model* meliputi VIF, R^2, *effect size* (f^2), *predictive relevance* (Q^2), dan SRMR. Pengujian hipotesis dilakukan melalui *bootstrapping* dengan melihat *path coefficient*, *t-statistic*, dan *p-value*. Untuk mengantisipasi *Common Method Bias* (CMB) karena seluruh variabel diperoleh dari responden yang sama dalam satu periode, dilakukan *Full Collinearity* VIF pada SmartPLS. Nilai Full Collinearity VIF ≤ 3,3 digunakan sebagai indikasi tidak terdapat masalah CMB yang serius (Kock & Lynn). Pengujian moderasi dilakukan melalui konstruk interaksi UX × Literasi Digital untuk mengetahui apakah literasi digital memperkuat atau memperlemah pengaruh UX terhadap penggunaan berkelanjutan.[21]

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 34 responden yang merupakan guru dan tenaga kependidikan SD IT Rabbi Radhiyya yang telah menggunakan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Berdasarkan karakteristik responden, sebagian besar pengguna berada pada usia produktif. Responden terbanyak berada pada usia 42 tahun sebanyak 4 orang, sedangkan usia 29, 33, dan 39 tahun masing-masing sebanyak 3 orang.

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi, mayoritas responden telah menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN selama lebih dari satu tahun, yaitu sebanyak 23 responden (67,6%). Selanjutnya, sebanyak 6 responden (17,6%) menggunakan aplikasi lebih dari enam bulan, dan 4 responden (11,8%) menggunakan aplikasi selama enam bulan hingga satu tahun.

Berdasarkan intensitas penggunaan, sebagian besar responden menggunakan aplikasi sebanyak 1–3 kali, yaitu sebanyak 24 responden (70,6%), kemudian 6 responden (17,6%) menggunakan aplikasi sebanyak 4–6 kali, dan 4 responden (11,8%) menggunakan aplikasi lebih dari enam kali.

Hasil analisis deskriptif variabel penelitian menunjukkan bahwa variabel *User Experience* (UX) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 dengan kategori sangat tinggi. Variabel Literasi Digital juga memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 dengan kategori

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

sangat tinggi, sedangkan variabel Penggunaan Berkelanjutan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 dengan kategori tinggi.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Skor	Mean	Kategori
User Experience (UX)	1.512	4,45	Sangat Tinggi
Literasi Digital	1.512	4,45	Sangat Tinggi
Penggunaan Berkelanjutan	1.346	3,96	Tinggi

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil evaluasi outer model menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* > 0,70 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
User Experience	0,961	0,966	0,743
Penggunaan Berkelanjutan	0,939	0,948	0,672
Literasi Digital	0,963	0,968	0,753

Sumber: Data diolah, 2026.

Hasil pengujian validitas diskriminan berdasarkan kriteria Fornell-Larcker dan Cross Loading menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk masing-masing. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur variabel penelitian.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Hasil pengujian inner model menunjukkan bahwa variabel *User Experience*, Literasi Digital, dan interaksi moderasi mampu menjelaskan variabel Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai *R-Square* sebesar 0,820 dan *Adjusted R-Square* sebesar 0,802.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square
Penggunaan Berkelanjutan	0,820	0,802

Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang kuat terhadap variabel Penggunaan Berkelanjutan. Hasil pengujian effect size menunjukkan bahwa *User Experience* memiliki pengaruh terbesar terhadap Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai f^2 sebesar 0,601, sedangkan Literasi Digital memiliki nilai f^2 sebesar 0,186, dan interaksi Literasi Digital × *User Experience* memiliki nilai f^2 sebesar 0,004.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS 4. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
H1	*User Experience* → Penggunaan Berkelanjutan	0,404	4,211	0,000	Diterima

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Keputusan
H2	Literasi Digital → Penggunaan Berkelanjutan	0,237	2,084	0,037	Diterima
H3	Literasi Digital × *User Experience* → Penggunaan Berkelanjutan	-0,028	0,188	0,546	Ditolak

Berdasarkan hasil pengujian, *User Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan, Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan, sedangkan Literasi Digital tidak terbukti memoderasi hubungan antara *User Experience* dan Penggunaan Berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Pengaruh *User Experience* (UX) terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode SEM-PLS melalui prosedur bootstrapping, diperoleh nilai koefisien jalur (Original Sample) sebesar 0,404, nilai t-statistic sebesar 4,211, dan p-value sebesar 0,000. Nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima. Dengan demikian, *User Experience* (UX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi Muamalat DIN, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Pengalaman pengguna yang positif tercermin dari kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, tampilan antarmuka yang menarik, kecepatan akses, kemudahan menyelesaikan transaksi, serta rasa aman ketika menggunakan layanan. Kondisi tersebut memberikan kenyamanan bagi pengguna sehingga mendorong terbentuknya perilaku penggunaan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep *User Experience* Honeycomb yang dikemukakan oleh Peter Morville. Menurut Morville, pengalaman pengguna yang baik dibangun melalui tujuh aspek utama, yaitu useful, usable, desirable, findable, accessible, credible, dan valuable. Ketika aplikasi mampu memenuhi aspek-aspek tersebut, pengguna akan memperoleh pengalaman positif yang pada akhirnya meningkatkan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.[22] Pada aplikasi Muamalat DIN, pengalaman tersebut dapat diwujudkan melalui kemudahan navigasi, tampilan yang sederhana, keamanan transaksi, serta fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Dalam model tersebut dijelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.[23] Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Adristy Yumi Andini, Usep Suhud, dan Adnan Kasofi yang menyatakan bahwa *User Experience* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use mobile banking*. Penelitian tersebut menjelaskan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

bahwa pengalaman penggunaan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.[24] Penelitian Novita Khasanah, Faris Mushlihul Amin, dan Andhy Permadi juga menemukan bahwa *User Experience* berpengaruh positif terhadap continuance intention melalui peningkatan kepuasan pengguna aplikasi mobile banking.[25]

Berdasarkan hasil analisis statistik, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa *User Experience* merupakan faktor utama yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu terus meningkatkan kualitas pengalaman pengguna melalui penyempurnaan antarmuka aplikasi, peningkatan kecepatan sistem, pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta peningkatan keamanan transaksi agar pengguna tetap loyal menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

Pengaruh Literasi Digital terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Literasi Digital memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,237, nilai t-statistic sebesar 2,084, dan p-value sebesar 0,037. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, sehingga Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan pengguna dalam memahami, mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Pengguna yang memiliki literasi digital yang baik umumnya lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi, mampu menyelesaikan transaksi secara mandiri, serta memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan keuangan digital.

Temuan ini sejalan dengan teori Paul Gilster yang menjelaskan bahwa literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami serta menggunakan informasi melalui media digital secara efektif. Pengguna yang memiliki kemampuan digital yang baik akan lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memanfaatkan layanan digital secara optimal.[26] Pendapat tersebut diperkuat oleh Belshaw yang menyatakan bahwa literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengoperasikan perangkat digital, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir kritis, mengevaluasi informasi, berkomunikasi, serta menggunakan teknologi secara bertanggung jawab.[27] Oleh karena itu, individu dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menggunakan layanan mobile banking secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Adinda Fazreen dan Sita Deliyana Firmialy yang menemukan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap continuance intention pengguna mobile banking.[28] Demikian pula penelitian Afrida Putritama yang menunjukkan bahwa kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital berpengaruh positif terhadap continuance usage intention pada layanan pembayaran digital di Indonesia.[29]

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital merupakan salah satu faktor yang mendukung penggunaan berkelanjutan aplikasi Muamalat DIN. Oleh karena itu, Bank Muamalat tidak hanya perlu meningkatkan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

kualitas aplikasi, tetapi juga dapat memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan fitur-fitur digital agar tingkat pemanfaatan aplikasi semakin meningkat.

Peran Literasi Digital dalam Memoderasi Pengaruh *User Experience* terhadap Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN

Hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa interaksi Literasi Digital × User Experience memiliki koefisien sebesar −0,028, *t-statistic* 0,188, dan *p-value* 0,546. Karena *p-value* > 0,05, maka H_3 ditolak. Artinya, Literasi Digital tidak terbukti memperkuat maupun memperlemah pengaruh User Experience terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN.

Tidak signifikannya efek moderasi dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden yang relatif homogen, yaitu seluruh responden berasal dari lingkungan SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo dan memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Kondisi tersebut memungkinkan tingkat literasi digital responden relatif serupa, sehingga variasi literasi digital tidak cukup besar untuk mengubah kekuatan hubungan antara User Experience dan Penggunaan Berkelanjutan. Dengan demikian, Literasi Digital dalam penelitian ini lebih berperan sebagai faktor yang memberikan pengaruh langsung terhadap Penggunaan Berkelanjutan daripada sebagai variabel moderator.

Nilai R^2 sebesar 0,820 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 82% variasi Penggunaan Berkelanjutan. Namun, karena penelitian menggunakan sampel yang relatif kecil, nilai tersebut perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena terdapat kemungkinan *overfitting* atau estimasi model yang terlalu sesuai dengan karakteristik sampel penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas dan lebih tepat dipahami dalam konteks guru dan tenaga kependidikan di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan berkelanjutan Muamalat DIN lebih tepat diarahkan pada peningkatan kualitas User Experience dan Literasi Digital secara langsung. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan karakteristik yang lebih beragam agar hasil pengujian moderasi dan kemampuan generalisasi model dapat diuji lebih kuat.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui teori Paul Gilster yang menyatakan bahwa literasi digital berfungsi sebagai kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif.[26] Namun, kemampuan tersebut tidak selalu berperan sebagai faktor yang mengubah hubungan antara pengalaman penggunaan dengan perilaku penggunaan berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pengalaman menggunakan aplikasi Muamalat DIN telah cukup kuat untuk mendorong keberlanjutan penggunaan sehingga peran moderasi literasi digital menjadi tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Behzad Foroughi et al. yang menunjukkan bahwa continuance intention pengguna mobile banking lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, kepuasan, dan manfaat yang dirasakan dibandingkan karakteristik individu.[30] Penelitian Afrida Putritama juga menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan digital lebih dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan (*perceived benefit*) dibandingkan faktor-faktor individual lainnya.[29]

Berdasarkan hasil analisis, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital tidak berperan sebagai variabel moderator, melainkan sebagai variabel independen yang memiliki pengaruh langsung terhadap Penggunaan Berkelanjutan. Dengan demikian, upaya meningkatkan penggunaan berkelanjutan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 380-392

aplikasi Muamalat DIN sebaiknya lebih difokuskan pada peningkatan kualitas *User Experience*, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, kecepatan sistem, dan keamanan layanan, karena faktor-faktor tersebut terbukti memberikan pengaruh yang paling kuat terhadap keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS, penelitian ini menunjukkan bahwa *User Experience* (UX) dan Literasi Digital sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Berkelanjutan aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman pengguna merupakan faktor yang lebih dominan dalam mendorong keberlanjutan penggunaan, sedangkan Literasi Digital berperan sebagai faktor pendukung yang memberikan pengaruh langsung. Sebaliknya, Literasi Digital tidak terbukti memoderasi hubungan antara *User Experience* dan Penggunaan Berkelanjutan.

Secara manajerial, Bank Muamalat dapat memprioritaskan penyempurnaan aspek UX yang berkaitan langsung dengan pengalaman transaksi pengguna, terutama kemudahan navigasi, kejelasan menu dan fitur, kecepatan akses, keamanan transaksi, serta kenyamanan penggunaan. Pengembangan fitur sebaiknya didasarkan pada evaluasi pengalaman pengguna secara berkala, misalnya melalui umpan balik nasabah dan identifikasi fitur yang masih sulit digunakan. Di sisi lain, edukasi literasi digital dapat diarahkan pada penggunaan fitur-fitur Muamalat DIN secara aman dan mandiri, sehingga peningkatan kemampuan digital pengguna dapat mendukung pemanfaatan aplikasi secara optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah dan karakteristik sampel yang relatif kecil serta hanya berasal dari guru dan tenaga kependidikan di SDIT Rabbi Radhiyya Sidorejo. Kondisi tersebut membatasi generalisasi hasil dan memungkinkan karakteristik responden yang relatif homogen memengaruhi hasil pengujian moderasi. Nilai R^2 yang tinggi juga perlu ditafsirkan secara hati-hati karena berpotensi dipengaruhi oleh ukuran sampel yang terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan lebih beragam, serta menggunakan beberapa sekolah atau wilayah penelitian agar hasil lebih representatif. Penelitian mendatang juga dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kepuasan, kepercayaan, perceived usefulness, perceived security, atau kualitas layanan digital untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan Muamalat DIN.

Pernyataan Mengenai Penggunaan Kecerdasan Buatan (Ai)

AI digunakan dalam penyusunan naskah ini untuk membantu perbaikan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, serta penyuntingan guna meningkatkan kejelasan, keterbacaan, dan konsistensi penulisan akademik. Penggunaan AI terbatas pada aspek kebahasaan dan penyuntingan naskah, bukan sebagai pengganti tanggung jawab akademik penulis dalam pelaksanaan penelitian, analisis data, interpretasi hasil, maupun penarikan kesimpulan. Seluruh isi naskah yang dibantu oleh AI telah ditinjau

dan diverifikasi oleh penulis. Penulis bertanggung jawab penuh atas keakuratan data, orisinalitas, integritas ilmiah, serta seluruh isi akademik yang disajikan dalam artikel ini.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan yang bersifat finansial, profesional, maupun pribadi yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian, interpretasi hasil, dan publikasi artikel ini.

Kontribusi Penulis

Konseptualisasi, Tiara Raflesia Haryadi; metodologi, Tiara Raflesia Haryadi; pengumpulan data, Tiara Raflesia Haryadi; analisis formal, Tiara Raflesia Haryadi; pengolahan data, Tiara Raflesia Haryadi; penulisan, penyusunan draf awal, Tiara Raflesia Haryadi; penulisan, peninjauan dan penyuntingan, Tiara Raflesia Haryadi, Oktafian Histori, dan Ranas Wijaya; supervisi, Oktafian Histori dan Ranas Wijaya. Seluruh penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir naskah ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] P. W. Muriansyah, O. Histori, and H. Hendrianto, "Preferensi Nasabah Terhadap Layanan Financial Technology (Fintech) Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Curup," *J. Islam. Econ. Financ.*, vol. 2, no. 4, pp. 606–614, 2026.

[2] Philip Kotler dan Kevin Keller, *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, 2016.

[3] O. J. Keuangan, *Laporan Perkembangan Digital Banking Indonesia 2023*. Jakarta: OJK, 2023.

[4] Mustakim, "Pendidikan Lingkungan Hidup Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam (Analisis Surat Al-A'raf Ayat 56-58 Tafsir Al Misbah)," *J. Islam. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 8–9, 2017.

[5] M. F. Harsanto and I. Susanti, "Transformasi Perbankan Digital di Indonesia dalam Meningkatkan Akses Keuangan," *Persya J. Perbank. Syariah*, vol. 3, no. 1, pp. 22–26, 2025.

[6] D. Mainata, I. Natsir, W. A. Arsyi, and H. Monoarfa, *Digitalisasi Ekonomi & Keuangan Syariah*. Sumatra Utara: Az-Zahra Media Society, 2025. [Online]. Available: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf%0Ahttps://direitoufma2010.files.wordpress.com/2010/

[7] N. K. Irawati and T. Wijaya, "Pengaruh User Interface dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Produk Easy Wadiah BSI Mobile Banking," *J. Masharif Al-Syariah J. Ekon. dan Perbank. Syariah*, vol. 10, no. 1, 2025.

[8] J. J. Garrett, *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*, vol. 8, no. 1. Berkeley: New Riders, 2011. [Online]. Available: http://journal.uii.ac.id/index.php/Snati/article/view/2204/2027%0Ahttps://journal.uii.ac.id/Buletin-

Perpustakaan/article/view/9109/7603%0Ahttp://uxdesign.com/ux-defined%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607%250Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.

[9] N. N. Vivi and R. Wijaya, "Analisis Kepercayaan dan Persepsi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Curup (Studi Kasus Guru dan Staf MIN 01 Rejang Lebong)," Institut Agama Islam Negeri Curup, 2025.

[10] M. Faizah, "Evaluasi User Experience Aplikasi Bank Jago Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," *J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 34–45, 2026.

[11] D. Norman, *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books, 2013.

[12] O. J. Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*. Jakarta: OJK, 2023.

[13] A. Takdir, "Inovasi Keuangan Digital Islamic Network (Din) Terhadap Optimalisasi Pelayanan Jasa Perbankan Di Era Digital (Studi Kasus Bank Muamalat)," *Islam. Bank. Financ.*, vol. 1, no. 2, pp. 103–118, 2021, doi: 10.30863/ibf.v1i2.3008.

[14] K. T. Pradini and S. Susanti, "Pengaruh literasi keuangan, literasi digital, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking bca, bni, bri," *E-Jurnal Ekon. Dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 10, no. 10, p. 859, 2021.

[15] M. Y. Rahayu and A. P. Fitriani, "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo," *Falahiya J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 2, no. 1, pp. 52–65, 2023.

[16] N. Setiyawati and D. H. Bangkalang, "The comparison of evaluation on user experience and usability of mobile banking applications using user experience questionnaire and system usability scale," *Proceedings.*, vol. 82, no. 1, 2022.

[17] R. A. Sahulata, "Penggunaan User Experience Questionnaire Dan Usability Testing Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking," *J. Ilm. MATRIK*, vol. 27, no. 1, pp. 1–10, 2025.

[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.

[19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ed. ke-2*. Bandung: Alfabeta, 2022.

[20] M. Lister, *New Media: A Critical Introduction*. London: Routledge, 2020.

[21] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 3rd ed*. Thousand Oaks: Sage Publications, 2022.

[22] P. Morville, "User Experience Honeycomb," Semantic Studios. [Online]. Available: https://semanticstudios.com/user_experience_design/

[23] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.

[24] A. Y. Andini, U. Suhud, and A. Kasofi, "Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking: Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security," *PENG J. Ekon. dan Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 66–85, 2026.

[25] N. Khasanah, F. M. Amin, and A. Permadi, "The effect of user experience and usability on user satisfaction and continuance intention in the JConnect mobile application," *TIERS Inf. Technol. J.*, vol. 4, no. 2, pp. 171–178, 2023.

[26] P. Gilster, *Digital Literacy*. New York: Wiley Computer Publishing, 1997.

[27] D. A. J. Belshaw, *The Essential Elements of Digital Literacies*. Durham: Durham University, 2011.

[28] A. Fazreen and S. D. Firmialy, "Fintech Service Quality and Investment Literacy: Impacts on Banking Sustainability via Continuance Intention in a Regional Bank's Mobile App," *Society*, vol. 13, no. 2, pp. 895–915, 2025.

[29] A. Putritama, "The mobile payment fintech continuance usage intention in Indonesia," *J. Econ.*, vol. 15, no. 2, pp. 243–258, 2019.

[30] B. Foroughi, M. Iranmanesh, and S. S. Hyun, "Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention," *J. Enterp. Inf. Manag.*, vol. 32, no. 6, pp. 1015–1033, 2019.